

**LAPORAN TINDAK LANJUT**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PENGGUNA LAYANAN PENGADILAN**  
**PADA PENGADILAN NEGERI**  
**/ HI/ TIPIKOR KELAS IA**

**Berdasarkan Permenpan RB**  
**Nomor 14 Tahun 2017**



**TRIWULAN I**

**PENGADILAN NEGERI / HI/ TIPIKOR SAMARINDA KELAS IA**  
**KOTA SAMARINDA, KALIMANTAN TIMUR**

## LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2022

Pengadilan Negeri / HI/ Tipikor Samarinda yang mempunyai tugas sebagai pelayan publik melakukan survey kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Pelayanan publik oleh aparatur peradilan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur peradilan. Mengingat fungsi utama Pengadilan adalah melayani masyarakat maka Pengadilan sendiri perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun hasil rekapan survei dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3,848	Sangat Baik
2.	Prosedur	3,848	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,788	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,885	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,808	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,942	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,885	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,808	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,962	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Pengguna layanan Triwulan I tahun 2022 diperoleh tingkat Kepuasan dengan baik. Namun dari hasil tersebut didapatkan terdapat beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan. Untuk kategori terendah berdasarkan peringkat ruang lingkupnya yaitu “ **kecepatan waktu Pengadilan dalam memberikan pelayanan**” disusul “**kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan**” dan yang terakhir adalah “**kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Pengadilan**”.

Untuk itu Pengadilan Negeri / HI/ Tipikor Samarinda akan melakukan beberapa perbaikan berupa tindak lanjut diantaranya :

- a) Telah dilakukan pembinaan dan pelatihan secara berkala kepada petugas PTSP terkait dengan tata cara bagaimana melakukan pelayanan secara prima sebagaimana standarisasi pada korporasi pemerintah maupun swasta. Serta melakukan evaluasi berkaitan dengan pemahaman maupun kompetensi pelayanan;
- b) Telah dilakukan pembinaan terhadap petugas pelayanan untuk menyampaikan mengenai bentuk-bentuk pelayanan secara melalui persuasif maupun publikasi pada meja pelayanan;
- c) Telah dilakukan evaluasi dan pembinaan terkait dengan standar pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan .

Diharapkan dengan tindakan perbaikan dan tindak lanjut tersebut maka nilai survei kepuasan masyarakat Pengadilan Negeri / HI/ Tipikorakan meningkat dan mencapai kategori sangat baik.

Samarinda, 31 Maret 2022

**Tim Survei**